

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2012

Settore:	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO
Servizio:	PIANIFICAZIONE E CONTROLLO
Centro di costo:	01.03.02 Pianificazione e controllo

Centro di responsabilità:	Settore Pianificazione e Controllo
Referente	dott. Silvano Cavallotti Aisoni
Indirizzo	piazza Gallura n°3
Telefono	079-679917
E-mail	segretariogenerale@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>Il centro di costo ha una valenza prevalentemente interna di supporto metodologico, ai settori e ai servizi dell'ente, finalizzato alla costruzione, mantenimento e sviluppo del controllo di gestione. Svolge inoltre attività di supporto metodologico finalizzati alla gestione del Piano delle Performance. Quando richiesto svolge attività di formazione per i dipendenti dell'ente nell'ambito della metodologia della ricerca sociale.</i></p> <p><i>Il supporto metodologico si rivolge principalmente ai Dirigenti, alle Posizioni Organizzative e ai Responsabili di servizio.</i></p> <p><i>Orario di servizio-Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì - mattino dalle ore 08,30 alle ore 13,00; lunedì, mercoledì e venerdì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 16,00 martedì e giovedì - pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 19,00.</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n°1 responsabile cat. D (50% dell'orario di servizio).</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione: n°1 pc, n°1 stampanti, n° 1 scanner; n°1 fotocopiatrice; n°1 fax.</i></p>
------------------------	---

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>Il centro di costo ha la finalità di supportare tutti i settori nel lavoro di controllo della gestione e nella valutazione della qualità dei servizi.</i></p>
---	---

Attività del servizio	<p><i>attività di consulenza metodologica per la rilevazione dei dati e la costruzione di indicatori relativi al controllo di gestione;</i></p> <p><i>attività di formazione metodologica ai dipendenti dell'ente;</i></p> <p><i>supporto metodologico alla realizzazione del piano delle performance;</i></p> <p><i>affiancamento ai dirigenti e ai responsabili dei servizi nelle operazioni di raccolta, elaborazione e</i></p>
-----------------------	--

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

*presentazione dei dati;
attività burocratiche inerenti il servizio.*

Sintesi dei prodotti

*costruzione schede di rilevazione;
costruzione sistemi di elaborazione dei dati;
corsi di formazione;
rapporti e relazioni;
atti amministrativi.*

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2011	2012	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Target	Valore conseguito

Accessibilità fisica

<i>Non rilevante in quanto attività prevalentemente interna</i>		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
---	--	-------------	-------------	-------------

Accessibilità multicanale

<i>Rapporto tra il numero dei canali effettivamente utilizzati e quelli disponibili</i>	<i>N° di canali utilizzati/n° di canali disponibili</i>	<i>8/11</i>	<i>8/8</i>	<i>8/8</i>
---	---	-------------	------------	------------

Tempestività

<i>Rapporto tra i tempi, espressi in giorni, intercorrenti tra la richiesta di intervento e il soddisfacimento della stessa in rapporto con il tempo previsto</i>	<i>Tempo medio in giorni intercorrente tra la richiesta e l'evasione/Tempo previsto (1 g.)</i>	<i>1/1</i>	<i>1/1</i>	<i>1/1</i>
---	--	------------	------------	------------

Trasparenza

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
Provincia di Olbia-Tempio

Scheda degli standard sulla qualità dei servizi

<i>Rapporto tra le attività svolte e le attività rendicontate</i>	<i>N° attività rendicontate/n° attività svolte</i>	94/94	94/94	62/62
---	--	--------------	--------------	--------------

Efficacia-conformità

<i>Rapporto tra le attività conformi al contenuto delle richieste e il totale delle attività eseguite</i>	<i>N° attività conformi/n° attività totali</i>	94/94	94/94	62/62
---	--	--------------	--------------	--------------

Efficacia-affidabilità

<i>Rapporto tra il totale dei reclami in forma scritta e il totale delle attività erogate</i>	<i>N° reclami/n° attività erogate</i>	0/94	1/94	0/62
---	---------------------------------------	-------------	-------------	-------------

Efficacia-compiutezza

<i>Rapporto tra il totale delle attività concluse e il totale delle attività richieste</i>	<i>N° attività concluse/n° attività richieste</i>	94/94	94/94	62/62
--	---	--------------	--------------	--------------